



# **PROPOSTA DE REGULAMENTAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

**(COMENTÁRIOS DA DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A  
DEFESA DO CONSUMIDOR)**

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA**

**Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99**

**E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>**



## **I – Introdução:**

1 – Dada a extensão e complexidade das várias propostas regulamentares em apreço, iremos cingir os nossos comentários às disposições que nos suscitam maiores dúvidas, nos sugerem outra forma para a sua redacção ou merecem a nossa total concordância.

## **II – Proposta de Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural:**

### **Artigo 3.º (Siglas e Definições):**

Concordamos com a diferenciação entre as definições de *Cliente* e *Cliente Doméstico*, constantes das alíneas d) e e) do n.º 2 deste artigo.

Quanto a nós, tal diferenciação irá permitir separar formas de tratamento e a salvaguarda dos direitos específicos dos consumidores, enquanto utentes de um serviço público essencial.

### **Artigo 5.º (Responsabilidade pela Qualidade de Serviço):**

O n.º 4 deste artigo refere o dever dos comercializadores (...) e os comercializadores de último recurso retalhistas de informarem os seus clientes sobre as matérias, no âmbito da qualidade de serviço, que devem ser tratadas directamente com o respectivo operador de rede.

À semelhança do que referimos para o fornecimento de energia eléctrica, temos sérias reservas sobre a criação de dois interlocutores directos perante o consumidor/cliente, um para questões de natureza técnica e outro para questões de natureza comercial.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



E temos dúvidas por exactamente considerarmos que não sendo o fornecimento de gás natural (tal como a energia eléctrica) uma prestação de serviços “palpável” e genericamente perceptível pelo cliente, torna-se extremamente difícil explicar a um consumidor qual a componente do serviço que possui natureza comercial e qual a componente que possui natureza técnica.

Entendemos por isso que, sem prejuízo de outras formas alternativas de evitar a confusão generalizada entre os consumidores que, muitas das vezes, não sabem distinguir se o problema que os aflige é de natureza comercial ou técnica, o atendimento deveria ser canalizado para um só interlocutor, o qual, por sua vez, poderia então reencaminhar para o segundo as questões que a este directamente dissessem respeito.

Aliás, estando previsto no n.º 2 deste artigo, um direito de regresso genérico entre comercializadores e operadores, permitindo que o interlocutor que responda directamente perante um consumidor por questões da competência expressa do outro, venha a ser compensado automaticamente pelo segundo, o n.º 4 deixa de fazer qualquer sentido.

#### **Artigos 23.º a 26.º (Atendimento):**

O dever de informação ao consumidor e as formas de cumprimento desse dever pelos operadores de rede, comercializadores e fornecedores de um serviço público essencial é um dos aspectos mais importantes a salvaguardar na regulamentação da qualidade da prestação do serviço.

Independentemente da melhor modalidade utilizada ou indicada, o mais importante, no nosso entender, é o de que o direito à informação seja integralmente assegurado, e que o relacionamento comercial entre fornecedor e consumidor seja completo e cabalmente satisfeito.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Ainda no que respeita ao atendimento, somos da opinião de que, à semelhança do que acontece já com operadores de outras actividades económicas, reguladas ou não, o atendimento pessoal do consumidor seja dotado de maior flexibilidade e assim assegurado dentro de um horário compatível com a sua cada vez mais complexa rotina diária (privada e profissional), pelo que sugerimos um horário de funcionamento dos centros de atendimento presencial até às 22 horas.

**Artigo 27.º (Cumprimento do dever de informação):**

Consideramos muito positiva a preocupação demonstrada na redacção deste art.º, designadamente no seu n.º 3, sobre a celebração de contratos de fornecimento com recurso a métodos de venda agressivos, dada a crescente proliferação e cada vez maior recurso a práticas comerciais agressivas por partes das empresas.

Além do mais, o regime legal referente à contratação à distância, no domicílio ou a estes equiparados (DL n.º 143/2001, de 26 de Abril), estabelece um conjunto de direitos e um nível muito elevado de protecção dos consumidores que poderá colidir com os procedimentos tradicionais de contratação de serviço de fornecimento de gás natural, como é exemplo, entre outros, o direito a um período de reflexão de 14 dias para resolver (gratuitamente) o contrato.

Mostra-se por isso prudente a imposição de criação e publicação de códigos de conduta sobre práticas comerciais desta natureza e respeito por regras de índole ética por parte dos comercializadores.

Desde há muito que tem esta associação defendido o desenvolvimento de mecanismos de auto-regulação em todos os sectores de actividade económica, dadas as vantagens inquestionáveis que resultam da introdução de normas éticas nas relações comerciais entre profissionais do mesmo sector e entre estes e os seus clientes / consumidores.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



De facto, a implementação e cumprimento de códigos de conduta e de códigos de boas práticas comerciais, possuem o mérito de incentivar uma sã concorrência, potenciar o respeito por uma cultura ética profissional, além de facilitar a própria organização do mercado, prevenindo e evitando práticas de concorrência desleal e desvirtuação da concorrência, enfim, salvaguardando os direitos dos consumidores e das empresas.

#### **Artigo 29.º (Elaboração de folhetos informativos):**

Congratulamo-nos pela imposição do dever de consulta das associações de consumidores sobre os folhetos com informação do interesse dos consumidores. Esperamos, no entanto, que os operadores das redes de distribuição de gás natural não venham a seguir os passos dos comercializadores de energia eléctrica, os quais, apesar da imposição regulamentar de semelhante dever, nunca a DECO, enquanto associação de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico, foi por aqueles consultada em fase de elaboração de folhetos informativos desta natureza.

#### **Artigo 32.º (Reclamações relativas a facturação ou cobrança):**

Apraz-nos registar o estabelecimento da regra da suspensão do prazo de pagamento da factura relativamente ao valor reclamado, durante todo o tempo que durar o tratamento da reclamação e, em especial, a obrigação de ser dado conhecimento ao consumidor desse seu direito.

#### **Artigo 41.º (Frequência das leituras do contador de um cliente):**

Congratulamo-nos com o facto da frequência das leituras do contador de um cliente passar a possuir natureza de indicador geral de qualidade comercial, devendo serem realizadas leituras em intervalos inferiores a 6 meses, em, pelo menos, 95% da totalidade dos clientes domésticos e pequenas empresas.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Não é novidade a perversidade actual do sistema que todos conhecemos relacionada com as leituras por estimativa as demasiadas tentativas de cobrança, a título de acerto de contas, de valores já prescritos, nos termos do art.º 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Já não podemos concordar, em absoluto, com o facto de, muito embora no texto proposto não ser feita qualquer distinção entre clientes cujos equipamentos de medição estejam acessíveis ou não acessíveis ao operador da rede de distribuição, a verdade é que, no Anexo I (procedimentos de cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade comercial), tal distinção vir lamentavelmente estabelecida, distinguindo e discriminando consumidores e, eventualmente, vir a distinguir e discriminar operadores em função das suas áreas de exploração da actividade.

#### **Artigo 47.º (Visita combinada):**

Muito embora consideremos muito positivo e fundamental a previsão de um direito de compensação por incumprimento do prazo por facto imputável ao operador de rede de distribuição, pensamos ser fundamental a previsão da obrigação de informar o cliente sobre tal direito.

De facto, existe um grande desconhecimento por parte da generalidade da população portuguesa sobre os direitos que lhe são consagrados em matéria de fornecimento de um serviço público essencial, como é o caso. O mesmo se diga relativamente à compensação que pode ser exigida pelo operador da rede de distribuição ao cliente, no caso de este não se encontrar nas suas instalações durante o período acordado para a visita.

#### **Artigo 50.º e seguintes (Compensações):**

Congratulamo-nos pela fixação de um valor unitário de compensação aos clientes, no valor de 20 euros, por cada incumprimento.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Uma das críticas tradicionalmente feita à figura da compensação era o facto de ser virtualmente impossível ao consumidor chegar à conclusão de qual o valor pelo qual iria ser compensado por eventual incumprimento do operador.

Assim sendo, pese embora tratar-se de valor algo arbitrário, terá sempre o mérito de um valor fixo, conhecido por todos, se traduzir numa melhor solução do que uma valor calcular por aplicação de equação matemática.

No que se refere ao art.º 54.º, mormente às situações que excluem o pagamento de compensações, somos da opinião de que a redacção da alínea a) do n.º 2 deveria sofrer a seguinte alteração.

*”a) Impossibilidade **comprovada** de aceder às instalações do cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade”.*

#### **Artigo 55.º (Avaliação do grau de satisfação dos clientes):**

Congratulamo-nos pelo facto de ser a ERSE, enquanto entidade independente, a proceder à realização de acções destinadas a avaliar o grau de satisfação dos clientes de gás natural.

#### **Artigo 56.º e seguintes (Clientes com necessidades especiais e prioritários):**

Pensamos ser positiva, à semelhança do já verificado para o fornecimento de energia eléctrica, a amplitude do conceito de clientes com necessidades especiais, de forma a incluir clientes com limitações no domínio da visão, audição, comunicação oral, olfacto, etc.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



A respeito do registo dos clientes com necessidades especiais, pensamos existir um desconhecimento quase absoluto da população em geral, e, em especial, das pessoas que, no momento da celebração do contrato, não padecem de qualquer incapacidade, sua ou de membro do agregado familiar. Assim, somos também da opinião que esta informação deverá ser veiculada mais frequentemente junto destes utentes e suas associações representativas.

### **III – Proposta de Regulamento de Relações Comerciais do Sector do Gás Natural:**

#### **Artigo 107.º (Fornecimento e instalação de equipamentos de medição):**

Congratulamo-nos pela expressa alusão do n.º 2 aos equipamentos necessários à telecontagem. Esperamos, muito sinceramente, uma aposta decisiva nos equipamentos de leitura remota aos clientes domésticos de gás natural, evitando-se os conhecidos e perversos efeitos que todos conhecemos relacionados com as leituras por estimativa e acabando-se, de vez, com a sistemática violação, pelas empresas, da obrigação de realizar leituras em intervalos inferiores a 6 meses, que, invariavelmente, termina com a tentativa de cobrança de valores já prescritos, nos termos do art.º 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Novo elogio nos deve merecer a referência expressa no n.º 3 à proibição de cobrança aos clientes de qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso dos referidos aparelhos, evitando-se com isso, qualquer tipo de cobrança de consumo mínimo “encaputado” por expressão diversa.

O mesmo se diga em relação ao n.º 4 ao expressamente estabelecer não existir qualquer obrigação de depositário nos casos em que terceiros tenham acesso aos equipamentos de medição.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



### **Artigo 116.º (Energia):**

Congratulamo-nos pelo facto da unidade de medição ser o kWh e não o m<sup>3</sup>, como até agora. De facto, o m<sup>3</sup> não é perceptível pelos consumidores dadas as diferenças de poder calorífico do gás natural.

Além do mais, sendo o kWh a medida utilizada no mercado espanhol, a uniformização de unidades de medida mostra-se fundamental ao sucesso de um futuro mercado ibérico.

### **Artigo 144.º (Leitura extraordinária dos equipamentos de medição):**

Nada temos a opor ao pagamento de uma leitura extraordinária pelo cliente, desde que se encontrem devidamente salvaguardados os direitos dos consumidores. Quer isto dizer que deverá o operador de rede provar, por escrito, que tentou, por duas vezes num período de trinta dias, contactar o cliente para a realização da leitura do equipamento de medição.

Seja como for, pensamos que, ainda que o incumprimento seja imputável ao cliente, não deverá haver lugar ao pagamento da leitura extraordinária, nos casos que flagrantemente o cliente justifique a causa que inviabilizou a leitura ordinária (v.g.: internamento hospitalar, doença prolongada; ausência por motivos profissionais; etc.), ou que inviabilizou o conhecimento efectivo das tentativas de contacto.

### **Artigo 178.º (Contrato de fornecimento):**

Pensamos que o n.º 4, quando se refere a alterações que consistam no aumento de encargos, se está a referir ao aumento dos preços. A ser assim, deverá ser expressamente dizê-lo, uma vez que “encargos” e “preços” não são coincidentes.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Uma vez que estamos perante um contrato bilateral (sinalagmático), em que uma das partes se obriga ao fornecimento de gás natural, em determinadas condições, a contraprestação a que a outra parte (cliente) está vinculada é, exactamente, o pagamento do preço correspondente.

Quer isto dizer que o pagamento do preço é a própria prestação principal para esta parte, não podendo por isso ser confundida com “encargos”, que geralmente estão associados a prestações acessórias à prestação principal (taxas, impostos, juros, etc.).

**Artigo 179.º (Contrato de fornecimento a celebrar pelos comercializadores de último recurso retalhistas e comercializador de último recurso grossista):**

Apraz-nos registar que as associações de consumidores irão ser consultadas sobre as condições gerais do contrato de fornecimento a celebrar pelos comercializadores de último recurso.

**Artigo 181.º (Duração do Contrato):**

No que respeita aos clientes domésticos / consumidores, pensamos que deveria ser acautelada a situação de virem a ser fixados contratualmente longos “prazos de fidelização” que, na prática, podem inviabilizar qualquer mudança de comercializador, bem como, à semelhança do que já está a acontecer no área das telecomunicações, penalizam exagerada e injustificadamente os consumidores que pretendam antecipar a rescisão do contrato.

Exactamente por isso, consideramos que deveria ser criada a regra de que a ser acordado entre as partes um prazo de fidelização de duração do contrato, o mesmo não poderá ser superior, por exemplo, a 4 meses ou outro período que se mostre razoável.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



### **Artigo 191.º (Periodicidade da facturação):**

Desde sempre que temos demonstrado a nossa discordância com a regra da bimestralidade da facturação aos clientes. É preciso ter aqui também em atenção que os valores a pagar pelo fornecimento de gás natural têm vindo a aumentar de forma, nos últimos tempos, de forma muito preocupante, tendo em conta a baixa média de rendimentos dos agregados familiares portugueses.

A facturação bimestral poderá constituir mais um factor (entre outros) para a insolvência financeira das famílias portuguesas (as já mais sobreendividadas da Europa), em virtude de constituir um encargo fixo bimensal de montante bastante elevado, em função da gestão diária dos rendimentos do agregado familiar, bem como, por exemplo, as leituras bimestrais por estimativa poderem potenciar um disparo dos valores apresentados para pagamento.

Por estas razões, continuamos a defender a periodicidade mensal da facturação dos clientes, devendo, pelo contrário a bimestralidade da factura constituir uma excepção sobre a qual poderá ocorrer acordo com o cliente.

### **Artigo 200.º (Acertos de facturação):**

Concordamos, em absoluto, com a imposição regulamentar do n.º 5 deste artigo, impondo-se que os acertos de facturação que tenham por base estimativas de consumos, sejam efectuados num prazo não superior a seis meses.

A nosso ver, esta regra já decorre da lei, mormente do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, ao impor uma prescrição especial a este tipo de créditos da empresa. No entanto, face à recorrente violação desta norma legal por parte das empresas distribuidoras, consideramos extremamente positivo o seu estabelecimento regulamentar, de forma a afastar quaisquer “dúvidas de interpretação” que supostamente ainda subsistem.

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



#### **IV – Proposta de Regulamento Tarifário do Sector do Gás Natural:**

No que concerne à proposta de regulamento tarifário e ao seu conteúdo, já teve o Conselho Tarifário ocasião de se pronunciar sobre ao mesmo, órgão no qual se encontra representada esta associação.

Assim, quanto a este assunto, a DECO reitera os comentários já efectuados e transmitidos pelo seu representante em sede do Conselho Tarifário.

#### **V – Proposta de Regulamento do Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações do Sector do Gás Natural:**

Uma vez que a aplicação deste regulamento diz genericamente respeito às relações entre operadores de infra-estruturas e outras entidades que não, directamente, o consumidor doméstico de gás natural, escusamo-nos de, sobre o mesmo, tecer quaisquer considerações.

**São estes os comentários que nos apraz tecer aos diversos documentos em análise.**

*DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor*

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>